**Protocol Waarneming voor praktijk Brand in vakanties**

Datum: 08 januari 2014

Auteurs: Karen en Ellen

**Wat is het doel van deze werkinstructie?**

Per 1 juni 2014 wordt de praktijk gesplitst in twee functionele eenheden. Praktijk Brand zal in eerste instantie tijdens vakanties van huisarts en assistente gesloten zijn. Om vertraging in werkprocessen en onnodige belasting van praktijk Blanker & Thiele te voorkomen, zijn goede afspraken over taken rondom vakantiesluiting essentieel.

**Werkinstructie**

**Spoedgevallen**

Spoedgevallen patiënten dr. Brand worden in vakanties afgehandeld door praktijk Blanker & Thiele.

**Telefonische bereikbaarheid en afspraken maken**

Indien praktijk Brand gesloten is in verband met vakantie, kunnen patiënten met klachten die niet kunnen wachten tot praktijk Brand weer geopend is, bellen met praktijk Blanker & Thiele. Zij zullen daar dan zo nodig een afspraak krijgen of advies.

Indien een afspraak kan wachten tot dr. Brand terug is van vakantie, dan kunnen de assistentes van Blanker & Thiele een afspraak in de agenda van dr. Brand maken. Voor de vakantie zal de plannend assistente (Cobie) een deel van de spreekuurtijd in de week na de vakantie blokkeren, om de drukte na de vakantie op te kunnen vangen. Deze blokken mogen dan ook pas na de vakantie verwijderd worden.

Praktijk Brand draagt zorg om zoveel mogelijk patiënten met vervolgafspraken of controles van chronische ziekten al bij voorbaat om de vakanties heen te plannen om te voorkomen dat zij een beroep (moeten) doen op praktijk Blanker & Thiele. Zie lijst in tabel 1.

Ook de assistentes van praktijk Blanker & Thiele houden bij de afsprakenplanning rekening met vakanties van dr. Brand (en uiteraard ook de eigen huisartsen) en plannen dan zo min mogelijk controle-afspraken zoals genoemd in tabel 1.

**Planning spreekuren in vakantie van een huisarts**

In tabel 1 staan een aantal typen afspraken genoemd die buiten vakanties van de huisartsen gepland moeten worden bij de huisartsen. Dit om drukte op het spreekuur tijdens vakanties van een huisarts te voorkomen. Hiermee moeten assistentes van beide praktijken rekening houden tijdens vakanties van alle huisartsen (let op dit zijn dus in beide praktijken 18 weken per jaar!). Het is dus altijd belangrijk om bij het maken van een vervolgafspraak die wat verder in de toekomst ligt, goed in de agenda te kijken of er die week een huisarts afwezig is i.v.m. vakantie.

**E-consult**

Tijdens vakanties zal het niet mogelijk zijn een e-consult bij dr. Brand aan te vragen.

Let op: het e-consult moet hiervoor voorafgaand aan elke vakantie uitgeschakeld worden (actie Karen).

**Vragen in praktijk en telefonische vragen en adviezen**

Vragen in de praktijk worden getrieerd en indien een antwoord niet kan wachten tot praktijk Brand weer geopend is, afgehandeld door praktijk Blanker & Thiele.

Indien het antwoord op een vraag kan wachten tot praktijk Brand weer geopend is, wordt melding van de vraag gemaakt in het dossier als notitie en wordt de vraag via de overlegmodule aan van dr. Brand gesteld. Aan de patiënt wordt duidelijk uitgelegd wanneer hij een antwoord kan verwachten. Bij voorkeur wordt afgesproken dat de patiënt wordt teruggebeld, en niet dat de patiënt zelf kan bellen voor het antwoord. Dit om piekdrukte aan de telefoon direct na vakanties te voorkomen.

Voor het antwoord op vragen geldt dat de termijn van antwoorden behalve medisch verantwoord ook reëel en acceptabel moet zijn. Langer dan een week is dat nooit.

Het autoriseren van telefonische adviezen moet altijd binnen 24 uur gebeuren. Daarom worden telefonische adviezen ter autorisatie aan dr. Thiele of dr. Blanker voorgelegd in vakanties van dr. Brand.

**Urines**

Urines worden nagekeken door assistentes van praktijk Blanker & Thiele en het beleid wordt overlegd met dr. Blanker of dr. Thiele via de overlegmodule van promedico.

**Herhaalrecepten (zie ook protocol Herhaalmedicatie)**

De brievenbus voor herhaalmedicatie bij de balie zal tijdens vakanties worden afgesloten. Voor patiënten die met een doosje aan de balie komen bij praktijk Blanker & Thiele en onvoldoende medicatie hebben om de vakantie door te komen, wordt de medicatie herhaald door de assistentes van praktijk Blanker & Thiele.

Via de website aangevraagde recepten zullen worden afgehandeld door praktijk Blanker & Thiele. Op de website komt te staan dat de praktijk gesloten is i.v.m. vakantie en wordt patiënten gevraagd om, indien mogelijk, de medicatie na de vakantie te bestellen.

De receptenlijn is in de vakantie voorzien van een bandje waarop staat dat de lijn niet afgeluisterd wordt.

Praktijk Brand draagt er zorg voor dat zoveel mogelijk mensen medicatie bijbestellen buiten de vakanties door vakanties tijdig kenbaar te maken via website, wachtkamer en wijkkrant.

**Postverwerking**

De digitale post wordt in de vakantie verwerkt door praktijk Blanker & Thiele. Dit geldt ook voor de mutaties/medmut-berichten. Bijzonderheden worden gemeld via overlegmodule aan dr. Brand, zodat zij zo nodig bijvoorbeeld een patiënt na de vakantie kan bellen of bezoeken. Indien eerdere actie vanuit de huisarts verwacht wordt, dan wordt dit afgehandeld door praktijk Blanker & Thiele.

Papieren post gaat in de postmap van praktijk Brand en wordt na de vakantie verwerkt.

Voor brieven die aan de balie worden afgegeven waarbij er een verzoek is voor b.v. een machtiging of verwijsbrief, wordt met de patiënt overlegd of dit kan wachten tot na de vakantie van praktijk Brand. Indien het kan wachten, komt deze post in de ‘spoedmap’ voor post, zodat deze wel als eerste verwerkt kan worden. De patiënt kan hierover bericht verwachten vanaf de donderdag na de vakantie (i.v.m. te verwachten drukte direct na de vakantie is het niet mogelijk om een patiënt direct de maandag na de vakantie te kunnen berichten).

**Intercollegiaal overleg**

Indien een specialist of collega arts belt voor overleg met dr. Brand zal door assistente praktijk Blanker & Thiele worden aangegeven dat zij vakantie heeft en gevraagd worden of terugbellen na de vakantie mogelijk is. Indien eerder overlegd moet worden, kan het overleg met dr. Blanker of dr. Thiele plaatsvinden, die kunnen resultaat van het overleg zo nodig terugkoppelen aan dr. Brand via de overlegmodule van promedico.

Tabel 1. Typen afspraken die niet in vakanties van huisartsen gemaakt dienen te worden op het spreekuur van een huisarts

|  |
| --- |
| Jaarcontroles CVRM (hypertensie, TIA, atriumfibrilleren, hartfalen etc.) |
| Diabetescontroles |
| Controles nierfalen |
| Controles die met grote tussenpozen van bijvoorbeeld 2-6 maanden worden gepland van b.v. psychische aandoeningen / gebruik van antidepressiva / andere chronische ziekten met laagfrequente controles. |